

# CIÊNCIAS SOCIALMENTE APLICÁVEIS:

INTEGRANDO SABERES E  
ABRINDO CAMINHOS

JORGE JOSÉ MARTINS RODRIGUES  
MARIA AMÉLIA MARQUES

(Organizadores)

VOL IX



EDITORA  
ARTEMIS

2023

# CIÊNCIAS SOCIALMENTE APLICÁVEIS:

INTEGRANDO SABERES E  
ABRINDO CAMINHOS

JORGE JOSÉ MARTINS RODRIGUES  
MARIA AMÉLIA MARQUES

(Organizadores)

VOL IX



EDITORA  
ARTEMIS

2023



O conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição Creative Commons Atribuição-Não-Comercial NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). Direitos para esta edição cedidos à Editora Artemis pelos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento, desde que sejam atribuídos créditos aos autores, e sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

A responsabilidade pelo conteúdo dos artigos e seus dados, em sua forma, correção e confiabilidade é exclusiva dos autores. A Editora Artemis, em seu compromisso de manter e aperfeiçoar a qualidade e confiabilidade dos trabalhos que publica, conduz a avaliação cega pelos pares de todos manuscritos publicados, com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

<b>Editora Chefe</b>	Prof. <sup>a</sup> Dr. <sup>a</sup> Antonella Carvalho de Oliveira
<b>Editora Executiva</b>	M. <sup>a</sup> Viviane Carvalho Mocellin
<b>Direção de Arte</b>	M. <sup>a</sup> Bruna Bejarano
<b>Diagramação</b>	Elisangela Abreu
<b>Organizadores</b>	Prof. Dr. Jorge José Martins Rodrigues Prof. <sup>a</sup> Dr. <sup>a</sup> Maria Amélia Marques
<b>Imagem da Capa</b>	ciempies
<b>Bibliotecário</b>	Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

#### Conselho Editorial

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Ada Esther Portero Ricol, *Universidad Tecnológica de La Habana “José Antonio Echeverría”*, Cuba  
Prof. Dr. Adalberto de Paula Paranhos, Universidade Federal de Uberlândia, Brasil  
Prof. Dr. Agustín Olmos Cruz, *Universidad Autónoma del Estado de México*, México  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Amanda Ramalho de Freitas Brito, Universidade Federal da Paraíba, Brasil  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Ana Clara Monteverde, *Universidad de Buenos Aires*, Argentina  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Ana Júlia Viamonte, Instituto Superior de Engenharia do Porto (ISEP), Portugal  
Prof. Dr. Ángel Mujica Sánchez, *Universidad Nacional del Altiplano*, Peru  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Angela Ester Mallmann Centenaro, Universidade do Estado de Mato Grosso, Brasil  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Begoña Blandón González, *Universidad de Sevilla*, Espanha  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Carmen Pimentel, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Brasil  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Catarina Castro, Universidade Nova de Lisboa, Portugal  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Cirila Cervera Delgado, *Universidad de Guanajuato*, México  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Cláudia Neves, Universidade Aberta de Portugal  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Cláudia Padovesi Fonseca, Universidade de Brasília-DF, Brasil  
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos, Universidade Federal da Grande Dourados, Brasil  
Prof. Dr. David García-Martul, *Universidad Rey Juan Carlos de Madrid*, Espanha  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Deuzimar Costa Serra, Universidade Estadual do Maranhão, Brasil  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Dina Maria Martins Ferreira, Universidade Estadual do Ceará, Brasil  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Edith Luévano-Hipólito, *Universidad Autónoma de Nuevo León*, México  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Eduarda Maria Rocha Teles de Castro Coelho, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Portugal  
Prof. Dr. Eduardo Eugênio Spers, Universidade de São Paulo (USP), Brasil  
Prof. Dr. Eloi Martins Senhoras, Universidade Federal de Roraima, Brasil  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Elvira Laura Hernández Carballedo, *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, México

Prof.ª Dr.ª Emilas Darlene Carmen Lebus, *Universidad Nacional del Nordeste/ Universidad Tecnológica Nacional, Argentina*  
Prof.ª Dr.ª Erla Mariela Morales Morgado, *Universidad de Salamanca, Espanha*  
Prof. Dr. Ernesto Cristina, *Universidad de la República, Uruguay*  
Prof. Dr. Ernesto Ramírez-Briones, *Universidad de Guadalajara, México*  
Prof. Dr. Fernando Hitt, *Université du Québec à Montréal, Canadá*  
Prof. Dr. Gabriel Díaz Cobos, *Universitat de Barcelona, Espanha*  
Prof.ª Dr.ª Gabriela Gonçalves, *Instituto Superior de Engenharia do Porto (ISEP), Portugal*  
Prof. Dr. Geoffroy Roger Pointer Malpass, *Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Brasil*  
Prof.ª Dr.ª Gladys Esther Leoz, *Universidad Nacional de San Luis, Argentina*  
Prof.ª Dr.ª Glória Beatriz Álvarez, *Universidad de Buenos Aires, Argentina*  
Prof. Dr. Gonçalo Poeta Fernandes, *Instituto Politécnico da Guarda, Portugal*  
Prof. Dr. Gustavo Adolfo Juarez, *Universidad Nacional de Catamarca, Argentina*  
Prof. Dr. Håkan Karlsson, *University of Gothenburg, Suécia*  
Prof.ª Dr.ª Iara Lúcia Tescarollo Dias, *Universidade São Francisco, Brasil*  
Prof.ª Dr.ª Isabel del Rosario Chiyon Carrasco, *Universidad de Piura, Peru*  
Prof.ª Dr.ª Isabel Yohena, *Universidad de Buenos Aires, Argentina*  
Prof. Dr. Ivan Amaro, *Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Brasil*  
Prof. Dr. Iván Ramon Sánchez Soto, *Universidad del Bío-Bío, Chile*  
Prof.ª Dr.ª Ivânia Maria Carneiro Vieira, *Universidade Federal do Amazonas, Brasil*  
Prof. Me. Javier Antonio Albornoz, *University of Miami and Miami Dade College, Estados Unidos*  
Prof. Dr. Jesús Montero Martínez, *Universidad de Castilla - La Mancha, Espanha*  
Prof. Dr. João Manuel Pereira Ramalho Serrano, *Universidade de Évora, Portugal*  
Prof. Dr. Joaquim Júlio Almeida Júnior, *UniFIMES - Centro Universitário de Mineiros, Brasil*  
Prof. Dr. Jorge Ernesto Bartolucci, *Universidad Nacional Autónoma de México, México*  
Prof. Dr. José Cortez Godínez, *Universidad Autónoma de Baja California, México*  
Prof. Dr. Juan Carlos Cancino Díaz, *Instituto Politécnico Nacional, México*  
Prof. Dr. Juan Carlos Mosquera Feijoo, *Universidad Politécnica de Madrid, Espanha*  
Prof. Dr. Juan Diego Parra Valencia, *Instituto Tecnológico Metropolitano de Medellín, Colômbia*  
Prof. Dr. Juan Manuel Sánchez-Yáñez, *Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México*  
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro, *Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Brasil*  
Prof. Dr. Leinig Antonio Perazolli, *Universidade Estadual Paulista (UNESP), Brasil*  
Prof.ª Dr.ª Livia do Carmo, *Universidade Federal de Goiás, Brasil*  
Prof.ª Dr.ª Luciane Spanhol Bordignon, *Universidade de Passo Fundo, Brasil*  
Prof. Dr. Luis Fernando González Beltrán, *Universidad Nacional Autónoma de México, México*  
Prof. Dr. Luis Vicente Amador Muñoz, *Universidad Pablo de Olavide, Espanha*  
Prof.ª Dr.ª Macarena Esteban Ibáñez, *Universidad Pablo de Olavide, Espanha*  
Prof. Dr. Manuel Ramiro Rodríguez, *Universidad Santiago de Compostela, Espanha*  
Prof.ª Dr.ª Márcia de Souza Luz Freitas, *Universidade Federal de Itajubá, Brasil*  
Prof. Dr. Marcos Augusto de Lima Nobre, *Universidade Estadual Paulista (UNESP), Brasil*  
Prof. Dr. Marcos Vinicius Meiado, *Universidade Federal de Sergipe, Brasil*  
Prof.ª Dr.ª Mar Garrido Román, *Universidad de Granada, Espanha*  
Prof.ª Dr.ª Margarida Márcia Fernandes Lima, *Universidade Federal de Ouro Preto, Brasil*  
Prof.ª Dr.ª María Alejandra Arecco, *Universidad de Buenos Aires, Argentina*  
Prof.ª Dr.ª Maria Aparecida José de Oliveira, *Universidade Federal da Bahia, Brasil*  
Prof.ª Dr.ª Maria Carmen Pastor, *Universitat Jaume I, Espanha*  
Prof.ª Dr.ª Maria do Céu Caetano, *Universidade Nova de Lisboa, Portugal*  
Prof.ª Dr.ª Maria do Socorro Saraiva Pinheiro, *Universidade Federal do Maranhão, Brasil*  
Prof.ª Dr.ª Maria Gracinda Carvalho Teixeira, *Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Brasil*



Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria Lúcia Pato, Instituto Politécnico de Viseu, Portugal  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maritza González Moreno, *Universidad Tecnológica de La Habana*, Cuba  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Mauriceia Silva de Paula Vieira, Universidade Federal de Lavras, Brasil  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Ninfa María Rosas-García, Centro de Biotecnología Genómica-Instituto Politécnico Nacional, México  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Odara Horta Boscolo, Universidade Federal Fluminense, Brasil  
Prof. Dr. Osbaldo Turpo-Gebera, *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*, Peru  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Patrícia Vasconcelos Almeida, Universidade Federal de Lavras, Brasil  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Paula Arcoverde Cavalcanti, Universidade do Estado da Bahia, Brasil  
Prof. Dr. Rodrigo Marques de Almeida Guerra, Universidade Federal do Pará, Brasil  
Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares, Universidade Federal do Piauí, Brasil  
Prof. Dr. Sergio Bitencourt Araújo Barros, Universidade Federal do Piauí, Brasil  
Prof. Dr. Sérgio Luiz do Amaral Moretti, Universidade Federal de Uberlândia, Brasil  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Silvia Inés del Valle Navarro, *Universidad Nacional de Catamarca*, Argentina  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Solange Kazumi Sakata, Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (IPEN)- USP, Brasil  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Stanislava Kashtanova, *Saint Petersburg State University*, Russia  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Teresa Cardoso, Universidade Aberta de Portugal  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Teresa Monteiro Seixas, Universidade do Porto, Portugal  
Prof. Dr. Valter Machado da Fonseca, Universidade Federal de Viçosa, Brasil  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Vanessa Bordin Viera, Universidade Federal de Campina Grande, Brasil  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Vera Lúcia Vasilévski dos Santos Araújo, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Brasil  
Prof. Dr. Wilson Noé Garcés Aguilar, *Corporación Universitaria Autónoma del Cauca*, Colômbia  
Prof. Dr. Xosé Somoza Medina, *Universidad de León*, Espanha

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**  
**(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)**

C569 Ciências socialmente aplicáveis [livro eletrônico] : integrando saberes e abrindo caminhos: vol. IX / Organizadores Jorge Rodrigues, Maria Amélia Marques. – Curitiba, PR: Artemis, 2023.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

Edição bilingue

ISBN 978-65-87396-82-8

DOI 10.37572/EdArt\_290523828

1. Ciências sociais aplicadas – Pesquisa – Brasil. 2. Abordagem interdisciplinar do conhecimento. I. Rodrigues, Jorge José Martins. II. Marques, Maria Amélia.

CDD 307

**Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422**



EDITORA  
ARTEMIS

2023

## APRESENTAÇÃO

O nono volume desta colecção segue a lógica dos livros anteriores. Procura apresentar ao leitor uma coletânea de artigos sobre problemáticas que são transversais ao campo das ciências sociais aplicadas.

Sendo discutível, na metodologia seguida na organização dos vários volumes procurou-se privilegiar artigos que abordassem novas tendências e/ou problemáticas transversais relevantes, adotassem metodologias mais holísticas e/ou modelos de investigação aplicada, apresentassem estudos de caso nacionais e/ou internacionais e procurassem ser reflexivos. Nesse contexto, o nono volume está organizado em quatro grandes eixos – Planeamento e informação, Turismo, Saúde e ergonomia, Direito.

Na construção da estrutura de cada eixo procurou-se seguir uma lógica em que cada artigo possa contribuir para uma melhor compreensão do artigo seguinte, gerando-se um fluxo de conhecimento acumulado que se pretende fluido e em espiral crescente.

Assim, o eixo Planeamento e informação, é constituído por um conjunto de quatro artigos. O planeamento dos territórios urbanos influencia a arquitectura das cidades e os seus equipamentos. Assim, o recurso aos sistemas de informação geográficos e cadastrais, enquanto sistemas geradores de informação e conhecimento, poderão ser bons preditores e auxiliares de gestão do risco, quer das cidades quer dos seus equipamentos.

O eixo Turismo junta um conjunto de sete artigos que, em comum, contribuem para otimizar os serviços e melhorar a imagem do turismo e do património cultural. A afectação ágil de recursos às actividades que mais deles necessitam, em cada momento, é um bom indicador de eficiência e de qualidade do serviço prestado. Esta flexibilidade permite redireccionar os diferentes imaginários e expectativas culturais e espaciais dos turistas, nas diferentes épocas do ano.

No eixo Saúde e ergonomia, composto por seis artigos, subjaz que uma política de avaliação de serviços de saúde necessita da medição dos seus efeitos, da comparação com outros indicadores e de incentivos. Este pressuposto contraria a falácia de quanto mais idade se tem mais se sabe sobre sexualidade e reprodução. Os riscos associados a tal ideia induzem à forte necessidade de formação contínua e treino de competências para a prevenção e promoção da saúde, onde se incluem os métodos ergonómicos, por forma a poupar energia.

O eixo Direito é composto por quatro artigos. Os normativos legais, em geral, obedecem a princípios éticos universais. Contudo, ainda há muitas lacunas a superar, nomeadamente quanto aos direitos femininos, com a ganância e a corrupção sempre à espreita.

Com a disponibilização deste livro e seus artigos esperamos que os mesmos gerem inquietude intelectual e curiosidade científica, procurando a satisfação de novas necessidades e descobertas, motor de todas as fontes de inovação.

Jorge Rodrigues, ISCAL/IPL, Portugal

Maria Amélia Marques, IPS/ESCE, Portugal

## SUMÁRIO

### PLANEAMENTO E INFORMAÇÃO

#### **CAPÍTULO 1..... 1**

IMPACTO EN EL ESPACIO PÚBLICO DE LAS EXTERNALIDADES PROVOCADAS POR LA DENSIFICACIÓN RESIDENCIAL EN ALTURA

M. Eugenia Pallarés Torres

Mirtha Pallarés Torres

Jing Chang Lou

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_2905238281](https://doi.org/10.37572/EdArt_2905238281)

#### **CAPÍTULO 2..... 14**

EQUIPAMENTOS: GERADORES DE URBANIDADE E CONSTRUTORES DE CIDADE: UMA ANÁLISE AO PATRIMÓNIO ARQUITETÓNICO DA CIDADE DO PORTO ENTRE 1930 E 2020

Ricardo Martins

Gonçalo Miguel Furtado Cardoso Lopes

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_2905238282](https://doi.org/10.37572/EdArt_2905238282)

#### **CAPÍTULO 3..... 34**

CHALLENGES IN BATHING WATERS DROWNING RISK MANAGEMENT – A CASE STUDY IN THE MADEIRA ISLAND

Paulo Falé

André Rodrigues

Carlos Hermenegildo

Johnny Reis

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_2905238283](https://doi.org/10.37572/EdArt_2905238283)

#### **CAPÍTULO 4.....52**

ORGANIZAÇÃO E REPRESENTAÇÃO DO CONHECIMENTO CORPORATIVO

Maurício Barcellos Almeida

Christiano Pereira Pessanha

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_2905238284](https://doi.org/10.37572/EdArt_2905238284)



## TURISMO

### **CAPÍTULO 5..... 64**

ADECUADA ASIGNACIÓN DE LOS RECURSOS EN SISTEMAS DE SERVICIO BAJO ENFOQUE LEAN SERVICES: CASO DE ESTUDIO INDUSTRIA DE HOSPITALIDAD

Hernando Garzón Saenz

Andrés Redchuk

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_2905238285](https://doi.org/10.37572/EdArt_2905238285)

### **CAPÍTULO 6..... 75**

MEGALITHIC TERM IN INDONESIAN CULTURE PROBLEM AND ALTERNATIVE FOR SOLUTION PROPOSED

Lutfi Yondri

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_2905238286](https://doi.org/10.37572/EdArt_2905238286)

### **CAPÍTULO 7 ..... 86**

COORDINANDO INVESTIGACIONES INTERDISCIPLINARIAS: DE IMAGINARIOS A PRÁCTICAS

Mabel Silva

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_2905238287](https://doi.org/10.37572/EdArt_2905238287)

### **CAPÍTULO 8..... 97**

SISTEMA FOTOVOLTAICO AISLADO, DISEÑO PARA UTILIZAR EN LA MACROPLAZA DEL MALECÓN VERACRUZ: CONTRIBUCIÓN DE TECNOLÓGIA VERACRUZ, A MICROEMPRESA MÓVIL O FIJA DE ARTESANÍAS

Miguel Ángel Quiroz García

José Luis Fernando Palomeque Loyo

Alma Genoveva Castro Valdés

Cesar Von Putilitz Balderas

Enrique Sánchez Hernández

Angel Miranda Juárez

Reyna Matías Correo

Martha Bibiana Arriaga López

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_2905238288](https://doi.org/10.37572/EdArt_2905238288)

**CAPÍTULO 9.....107**

SOME PRELIMINARY NOTES ON TOURISM: AN ANALYSIS TO START THE DIALOGUE

Antonia del Rosario Sánchez Gonzales

Marco Antonio Bazalar Hoces

Víctor Marcelino López Lino

Raúl Eleazar Arias Sánchez

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_2905238289](https://doi.org/10.37572/EdArt_2905238289)

**CAPÍTULO 10..... 116**

LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA Y LAS NUEVAS ORQUESTAS DE TANGO: DE LA TRANSFORMACIÓN DE LA CULTURA A LA CULTURA TRANSFORMADORA

Walter Tejada

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_29052382810](https://doi.org/10.37572/EdArt_29052382810)

**CAPÍTULO 11.....122**

TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL TURISMO EN MÉXICO, 2023

Giuseppe Francisco Falcone Treviño

Zaida Leticia Tinajero Mallozzi

Joel Luis Jiménez Galán

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_29052382811](https://doi.org/10.37572/EdArt_29052382811)

**SAÚDE E ERGONOMIA**

**CAPÍTULO 12.....136**

INDICATORS FOR QUALITY MONITORING IN HEALTH AND PATIENT SAFETY

Cristina Maria Antunes Martins d´Arrábida

Nuno de Almeida Alves

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_29052382812](https://doi.org/10.37572/EdArt_29052382812)

**CAPÍTULO 13.....152**

SEXUALIDAD Y REPRODUCCIÓN, DOMINIO AJENO? PROSPECTIVA DE UN ESTUDIO CON MUJERES MILLENNIALS MEXICANAS

Martha Gálvez Landeros

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_29052382813](https://doi.org/10.37572/EdArt_29052382813)

**CAPÍTULO 14..... 161**

PREVENÇÃO DE RISCOS PSICOSSOCIAIS NO TRABALHO – DO ASSÉDIO E MOBBING À FORMAÇÃO HUMANA, EM VARIÁVEIS COMO STRESS, ANSIEDADE E DEPRESSÃO

Nádia Catarina Lima

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_29052382814](https://doi.org/10.37572/EdArt_29052382814)

**CAPÍTULO 15..... 169**

POSTURAL RISK ASSESSMENT OF OFFICE STAFF IN A PUBLIC UNIVERSITY

Julio César Cano Gutierrez

Alejandra García Becerra

Claudia Camargo Wilson

Jesús Everardo Olguín Tiznado

Juan Andrés López Barrera

Lidia Yolanda Ramírez Ríos

Melissa Ayrem Cázarez Manríquez

Abraham Aranda Avilés

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_29052382815](https://doi.org/10.37572/EdArt_29052382815)

**CAPÍTULO 16..... 180**

CALENTADOR DE AGUA SOLAR DE BAJO COSTO CON CIRCULACIÓN FORZADA AUTÓNOMA

Nicolás Di Lalla

Alejandro Luis Hernández

Andrés Emanuel Diaz

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_29052382816](https://doi.org/10.37572/EdArt_29052382816)

**CAPÍTULO 17..... 193**

IDENTIFICACIÓN DE LA PRESENCIA DE ESTUDIANTES DE GERONTOLOGÍA EN EL DESEMPEÑO DE LA PRÁCTICA PRIVADA

Jaqueline Guadalupe Guerrero Ceh

José Francisco Duarte Méndez

Elías Contreras Cordero

Claudia Beatriz Novelo Berzunza

Ana Mary Noh Delgado

José Luis Canto Ramírez

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_29052382817](https://doi.org/10.37572/EdArt_29052382817)

## DIREITO

### **CAPÍTULO 18.....203**

LA RREVOCABILIDAD DE LA REMISIÓN A PROPOSITO DEL CÓDIGO DE RESPONSABILIDAD PENAL DEL ADOLESCENTE EN EL PERÙ

Alberto Pablo Soto Alfaro

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_29052382818](https://doi.org/10.37572/EdArt_29052382818)

### **CAPÍTULO 19.....214**

GÉNERO Y DERECHO: ANÁLISIS DE LA JURISPRUDENCIA ECUATORIANA EN TORNO AL DERECHO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA DURANTE EL PERÍODO 1998-2008

Catalina Mendoza Eskola

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_29052382819](https://doi.org/10.37572/EdArt_29052382819)

### **CAPÍTULO 20.....234**

EL CONTEXTO DE VIOLENCIA EN MEXICO Y EL NUEVO MARCO INSTITUCIONAL PROPUESTO POR LA NUEVA ESCUELA MEXICANA, GENERANDO LA CULTURA DE LA PAZ

Jorge Alberto Vidal Urrutia

José Arturo Morales Juárez

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_29052382820](https://doi.org/10.37572/EdArt_29052382820)

### **CAPÍTULO 21.....245**

*THE NAKED OPTION, DELTA BOYS AND BIG MEN: AN ANALYSIS OF CORRUPTION IN THE NIGER DELTA*

Óscar Ortega Montero

 [https://doi.org/10.37572/EdArt\\_29052382821](https://doi.org/10.37572/EdArt_29052382821)

### **SOBRE OS ORGANIZADORES .....256**

### **ÍNDICE REMISSIVO ..... 257**

# CAPÍTULO 5

## ADECUADA ASIGNACIÓN DE LOS RECURSOS EN SISTEMAS DE SERVUCIÓN BAJO ENFOQUE LEAN SERVICES: CASO DE ESTUDIO INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD

Data de submissão: 07/04/2023

Data de aceite: 28/04/2023

### Hernando Garzón Saenz

CIPTEC Research Group  
Faculty of Engineering  
Industrial Engineering Program  
Technology in Industrial Production  
Fundacion Universitaria Tecnologico  
Comfenalco Cartagena de Indias  
Colombia  
<http://orcid.org/0000-0002-5592-7298>

### Andrés Redchuk

ETSII. Department of  
Computer Sciences  
University Rey Juan Carlos  
Madrid. Spain  
Director of Operational Excellence  
and Process Improvement Institute  
School of Engineer  
University of Lomas de Zamora  
Argentina  
<https://orcid.org/0000-0001-5903-166X>

actualmente, caso de los sistemas de servucción, haciendo especificidad en la industria de la hospitalidad, en la cual la demanda es escasa o nula, lo que impacta de manera significativa su sostenibilidad debido a que afecta su productividad y su rentabilidad, es así que, urge implementar metodologías ágiles que conlleven a una reorganización y/o definición de procesos para establecer así con la mejor asertividad los recursos que realmente se requieren en aras de responder de manera efectiva a los requerimientos del mercado actual. Teniendo en cuenta este planteamiento el presente trabajo describe la aplicación de una metodología denominada adecuada asignación de recursos en sistemas de servucción, sobre un caso de estudio particular de una organización de servicios de hospitalidad Categoría III, en la ciudad de Cartagena de Indias Colombia, la cual para el departamento de Bolívar represente el 70,3% del PIB y de este el 4,4% lo aporta Cartagena representado en actividad turística. Para el caso de Colombia para el 2020 se esperaba un incremento del 3,5 al 3,8% de aporte del turismo al PIB, pero no se logró debido al efecto Covid – 19. De manera general se observa una empresa que se equivoca en la definición de los recursos necesarios para actividades misionales comprometiendo la eficiencia y la calidad de su operación.

**RESUMEN:** Asignar recursos en épocas de crisis, más en tiempos de pandemia, se torna un problema prioritario en las organizaciones

**PALABRAS CLAVE:** Asignación de recursos. Lean Services. Servucción. Industria de la hospitalidad. Covid -19.

## ADEQUATE ALLOCATION OF RESOURCES IN SERVUCTION SYSTEMS UNDER LEAN SERVICES APPROACH: HOSPITALITY INDUSTRY CASE STUDY

**ABSTRACT:** Allocating resources in times of crisis, more in times of the pandemic, becomes a priority problem in organizations today, in the case of service systems, making specificity in the hospitality industry, in which demand is low or void, which significantly impacts its sustainability because it affects its productivity and profitability, is that, it is urgent to implement agile methodologies that led to a reorganization and / or definition of processes to establish with the best assertiveness the resources that are really required in order to respond effectively to the requirements of the current market. Taking into account this approach the present work describes the application of a methodology called adequate allocation of resources in service systems, on a particular case study of a Category III hospitality services organization, in the city of Cartagena de Indias Colombia, which for the bolivar department represents 70.3% of GDP and of this 4.4% is provided by Cartagena represented in tourist activity. For Colombia for 2020, an increase of 3.5 to 3.8% of tourism's contribution to GDP was expected, but was not achieved due to the Covid – 19 effect. In general, there is a company that is wrong to define the re-courses necessary for missionary activities by committing the efficiency and quality of its operation.

**KEYWORDS:** Resource allocation. Lean Services. Servuccion. Hospitality industry. Covid -19.

### 1 INTRODUCCIÓN

Cuando de servucción se habla nos remitimos especialmente a aquellos sistemas productivos de altísima complejidad y variabilidad, que tienen como misión fundamental fabricar o prestar servicios (Garzón Sáenz, Solana Garzón, Ortiz Piedrahita, & Cogollo Sepúlveda, 2017), y que se fundamenta en la aplicación de un modelo gerencial que equipara la “producción” como fabricación del producto, con la “servucción” como la fabricación del servicio (Briceño de Gómez & García de Berrios, 2008). Dentro de estos podemos citar muchos ejemplos tales como: Restaurantes; Hoteles; Bares; Instituciones de Educación Superior; Centros Comerciales; Instituciones de Educación Media y Básica; Centros de Servicios de Salud; Clínicas y Hospitales desde baja complejidad hasta alta complejidad; Centros recreacionales, entre muchos otros que en la actualidad dinamizan la economía mundial convirtiéndose así en todas las naciones en la principal fuente de generación de empleo y de aportación al producto interno bruto de las mismas (Arellano Díaz, 2017).

En entrevista realizada a Nanno Mulder Jefe de la Unidad de Comercio Internacional de la División de Comercio Internacional e Integración de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), este establece que los servicios son, por lejos, el sector predominante de las economías de América Latina y el Caribe, representando el 70% del PIB y 62% del empleo total en 2015 (Schuster, 2018), hoy en día, los servicios

representan alrededor de dos tercios del valor agregado total mundial, pero el camino hacia la economía de servicios no ha sido el mismo en todos los países. Las economías desarrolladas se han estado moviendo hacia los servicios de forma continua, y hoy en día son las economías más orientadas a los servicios en el mundo, generando un 75-80 % del valor añadido en los servicios. Los servicios no constituyen una proporción tan alta en las economías en desarrollo, a excepción de algunos pequeños países que se especializan en el turismo o en los servicios públicos. En los países del Caribe, el sector servicios llega a un 74 % del valor añadido (Aboal, y otros, 2015).

Este documento hace énfasis en la industria de la hospitalidad o industria hotelera la cual se encarga de fabricar y ofertar servicios de alojamiento temporal; alimentos y bebidas, recreación entre otros a turistas de índole local; nacional e internacional (Vásquez Gómez & Osorio García, 2016). La hospitalidad es un proceso ritual que invoca la protección de un turista nacional o extranjero bajo la dinámica de circulación material de la propia sociedad, por lo tanto, factible de ser comercializada. Los sectores que otorgan hospedaje son aquellos económicamente y políticamente en condiciones de dar dicha protección (Korstanje, 2010). En países como Colombia y en el caso la ciudad de Cartagena de Indias la cual además de servir como epicentro turístico y hotelero dada su historia, y su ubicación estratégica se ha convertido en punta de lanza para el comercio internacional, para el turismo de reuniones y otras derivaciones de este (Bustillo Castillejo & De la Espriella Mendoza, 2013), lo que ha fomentado la llegada a la misma de personas de diversas nacionalidades a gestar cualquiera de las derivaciones de turismo existentes.

Según el reporte provisional del DANE para 2016, la participación del turismo dentro del Producto Interno Bruto de Colombia representa el 1,9%, equivalente a más de 28 billones de pesos. Si hacemos una desagregación por departamentos, para Bolívar la rama de Hoteles, restaurantes, bares y similares representaron el 3,1% del PIB departamental en 2016. Esto ha establecido la necesidad de fortalecer la capacidad hotelera y como consecuencia se ha permitido el acceso de nuevas cadenas hoteleras o el fortalecimiento y renovación de las ya existentes en aras de mejorar su capacidad de hospedaje, impactando a los hoteles de pequeños y de mediano nivel los cuales han tenido que hacer esfuerzos por mantenerse a flote debido el carácter estacional de dicha industria (Garzón Sáenz, Ramos Franco, & Imitola Villa, 2018), dado también los grandes rubros que se requieren para mantener en un buen nivel los servicios ofertados, además de esto en la actualidad esta industria se ha visto impactada de manera notoria por la proliferación del Covid -19 que ha establecido la necesidad de suspender actividades dado el alto riesgo que representa su funcionamiento debido a que los servicios en la industria de la hospitalidad requieren alto nivel de contacto persona a persona, lo que

ha traído como consecuencia el despido masivo de personal y la crisis económica de muchas empresas del sector (Asociación Española de Expertos Turísticos, 2020).

Dado la importancia que representa la industria de la hospitalidad para el desarrollo económico de las regiones, se deben adoptar medidas conducentes a mejorar la disponibilidad de los recursos requeridos para la operatividad de dichas organizaciones, surgiendo así como alternativa el Lean Services, con la cual se pretende la mejora en la eficiencia, velocidad de respuesta y flexibilidad en empresas del sector, por medio de la administración basada en procesos y la eliminación de desperdicios, permitiendo así la oferta de diversidad de servicios al menor costo con altos niveles de productividad, calidad y rentabilidad (Arango Vásquez & Rojas López, 2018). Como lo describe (Gupta, Sharma, & Sunder M., 2016), aunque las organizaciones de servicios se tardaron en asimilar y usar la metodología Lean Services, existen grandes retos en el uso de la misma ya que un reto clave es gestionar la intangibilidad de los residuos que surgen debido a la dificultad para identificarlos y a la presencia del cliente como coproductor. Otro desafío es la falta de conciencia sobre los beneficios de implementar Lean en una organización de servicios como consecuencia del desconocimiento o inexperiencia en este tipo de metodologías de los equipos que conforman a estas organizaciones (Hadid, Mansouri, & Gallear, 2016).

## 2 METODOLOGÍA

Para el desarrollo del trabajo, la metodología usada fue de tipo descriptiva, y se aplicó en un caso particular de una empresa que oferta servicios de hospitalidad de categoría 3, mediante entrevistas directas y mesas de trabajo en conjunto con la alta dirección de la misma, así como, con personal ejecutivo de alta confianza de las distintas funciones gerenciales, operativas y de soporte que en esta se desarrollan. Basado dicho trabajo en el modelo Empresa Fuerte y Sostenible, la cual fue diseñada por el equipo de consultores asociados a la gran alianza dentro del marco del proyecto de fortalecimiento al tejido empresarial, el cual se desarrolló en aquellas regiones donde Ecopetrol tiene operaciones en aras de fortalecer el tejido empresarial de dichas regiones.

## 3 RESULTADOS

### 3.1 DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL

El diagnóstico empresarial consistió en verificar el estado actual de la empresa en estudio, alrededor de los atributos definidos por el modelo de empresa fuerte y sostenible (ver Figura 1) (Unión Temporal Universidad Jorge Tadeo Lozano, E. C., 2013).

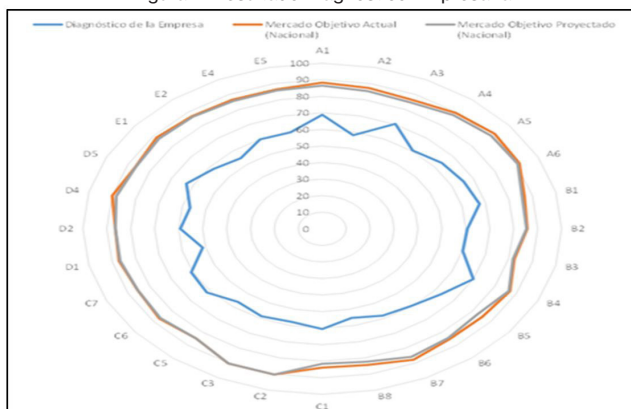


Figura 1. Modelo Empresa Fuerte y Sostenible.



Como se observa en la Figura 2 y basado en el informe de diagnóstico empresarial (Unión Temporal Universidad Jorge Tadeo Lozano, Ecopetrol, Confecámaras, Asocajas., 2013) se observa una industria local y nacional muy dinámica, que está en constante evolución como resultado de la entrada de grandes cadenas hoteleras tanto a nivel nacional, como local, y hoteles boutique, que tienen una infraestructura física y tecnológica de última generación, así como una diversidad de servicios como alimentos y bebidas, recreación, lavandería, organización de eventos, ambientes confortables que garantizan una experiencia incomparable, además de personal en cantidad y con las habilidades necesarias y suficientes para satisfacer las necesidades de los turistas locales, nacionales y extranjeros de las más altas demandas, en comparación con una organización que muestra más de 30 años de existencia, posicionado a nivel local, que se evidencia en los grupos sociales de interés, muestra una infraestructura física y tecnológica, servicios como alimentos y bebidas, recreación y lavandería según su mercado actual, pero que, sin embargo, presenta grandes oportunidades de mejora, en torno a su personal, su capacidad de generar valor, la generación de una verdadera ventaja competitiva que la diferencie y en términos de su responsabilidad social corporativa.

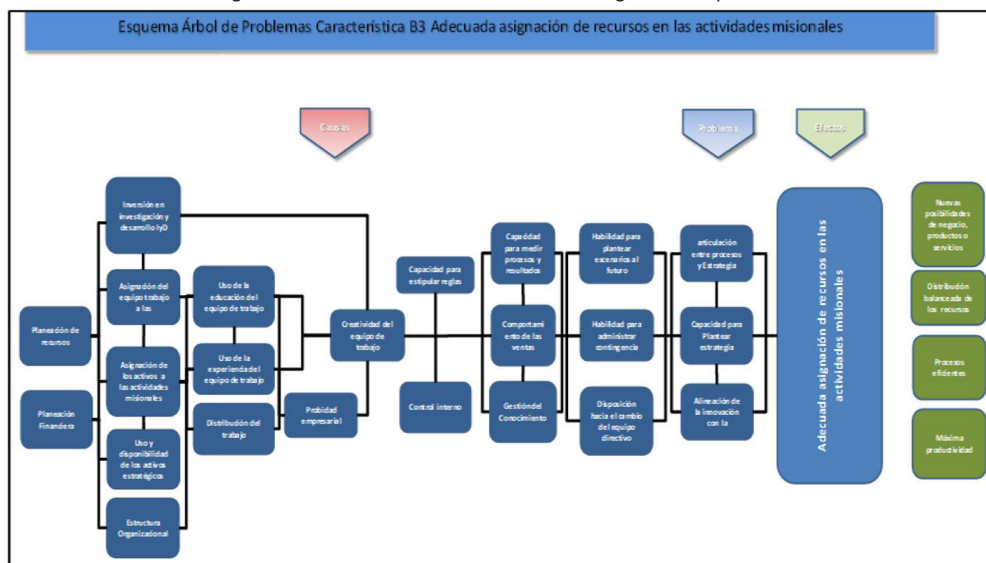
Figura 2: Resultado Diagnostico Empresarial.



### 3.2 DIAGNOSTICO ESPECÍFICO

El diagnostico especifico se realizó un análisis basado en el árbol del problema, (ver figura 3) y apoyado por la experiencia por parte del consejo de la organización (Unión Temporal Universidad Jorge Tadeo Lozano, Ecopetrol, Confecámaras, Asocajas. 2013).

Figura 3. Árbol del Problema Maestro Para Diagnostico Especifico.



Derivado del análisis, se establecen las causas que generan la problemática en torno a los recursos (Ver Figura 3):

- La planificación de los recursos es crucial para mejorar la eficiencia de las operaciones de la empresa. Una asignación inadecuada de recursos afectará los resultados esperados por la empresa. En esta planificación, debe tenerse en cuenta una planificación financiera adecuada, que permita la ejecución para el desarrollo de actividades con la articulación de activos existentes y los necesarios para obtener los resultados esperados.
- La empresa no puede cometer un error en la asignación del equipo de trabajo a las actividades de la misión, ya que comprometería la calidad de la operación, de esta manera es importante haber definido y alineado con la estrategia la estructura organizativa que permite identificar los activos estratégicos y el equipo definido a las actividades misionales, ya que estas son las llamadas a ejecutar la actividad económica de la empresa.
- Este equipo requiere un alto grado de identidad con la misión y los objetivos de la empresa, ya que tiene una influencia muy alta debido a su grado de

experiencia, que debe ser decisiva en actuar con rectitud, honestidad e integridad.

- El propósito de distribuir los recursos siempre será obtener la máxima productividad posible de una combinación de activos.
- La asignación de recursos tiene como objetivo resolver qué empleo se dará a los diferentes factores de producción y qué cantidades de ellos se utilizarán en las diferentes actividades.
- La empresa debe ser capaz de medir de manera eficiente y eficaz sus procesos y resultados que la guíen para desarrollar las herramientas que permitan la reducción efectiva de costes, mejora de la producción, satisfacción del cliente, reducción de defectos y tiempo de ciclo y desarrollo de nuevos productos y servicios.

Dentro de los efectos se identificaron (Unión Temporal Universidad Jorge Tadeo Lozano, Ecopetrol, Confecámaras, Asocajas., 2013):

- Identificar claramente la adecuación que se hace de los recursos a las actividades misioneras de la organización identificará claramente las acciones a desarrollar para asegurar la operación con los recursos mínimos que guíen a la empresa hacia el éxito sostenido con criterios de productividad, competitividad y sostenibilidad.
- El propósito de distribuir los recursos será siempre obtener la máxima productividad posible de una combinación de activos. Producir la mayor cantidad de bienes y/o servicios con el Mínimo de recursos.
- La asignación de recursos tiene como objetivo resolver qué empleo se dará a los diferentes factores de producción y qué cantidades de ellos se utilizarán en las diferentes actividades.
- El efecto que se obtendrá será dado por las nuevas posibilidades de negocio, productos o servicios, una distribución de recursos de forma más equilibrada y asistiendo a actividades misioneras, con procesos eficientes que lleven a la empresa a su máxima productividad.

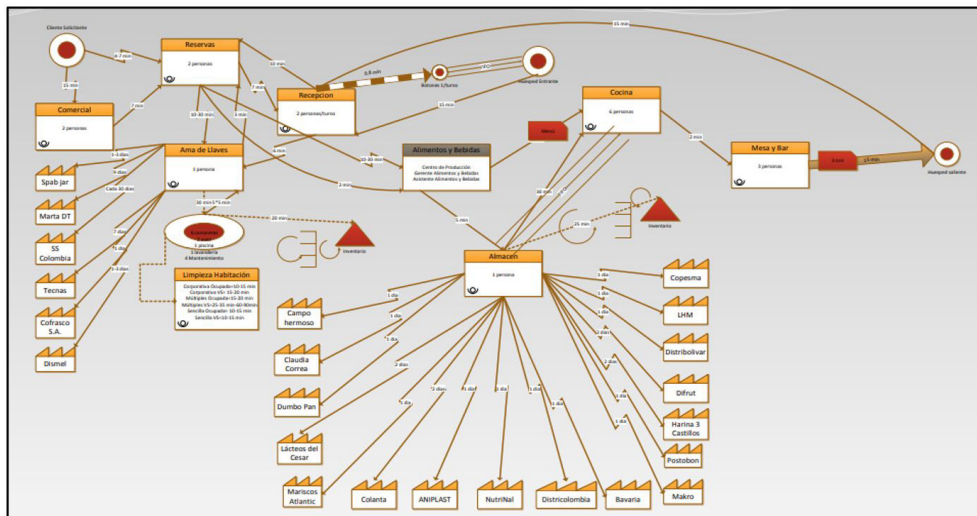
### 3.3 ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR (VSM)

Derivado del análisis de la cadena de valor actual de la organización estudiada, se puede inferir que (Ver figura 4):

- Se observa una organización que a pesar del tiempo de existencia de más de 30 años en el mercado local no funciona de manera armónica y sincronizada,

como consecuencia de no tener implementado una gestión por procesos sino más de tipo funcional, lo que ha generado inestabilidad toda vez que no existe una clara definición de roles.

Figura 4. Mapa de la Cadena de Valor Actual Contexto Objeto de estudio.

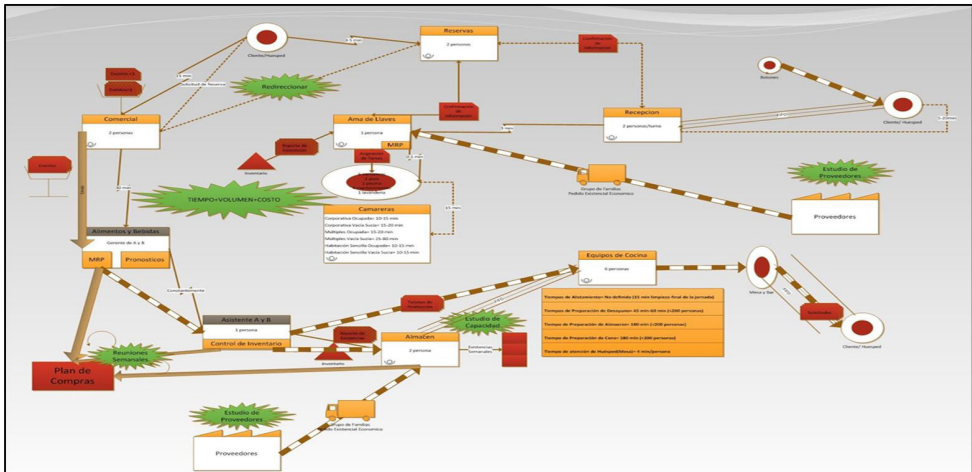


- Se observa que al no existir roles definidos con claridad y en el afán de satisfacer y responder en el día a día con las necesidades del cliente el personal responsable de cada área desarrolla actividades de cualquier otra área abandonando sus responsabilidades generando así retraso en tareas propias y por consiguiente impactando de manera notoria en la gestión de la organización lo que sin lugar a dudas retrasa el desarrollo y adaptación de la organización ante los cambios y exigencias que establece el contexto de la industria de la hospitalidad.
- Al no tener un enfoque basado en procesos y enfocarse más hacia una estructura de tipo funcional, no se establecen tiempos tipo o tiempos estándar de servicio, lo que trae como consecuencia que algunas áreas tengan mayor asignación de recursos o basado en un análisis sistémico lo que muestra un despilfarro importante de recurso humano, así como también de recursos financieros lo cual afecta la sostenibilidad de la organización.
- A pesar de que, como organización hotelera típica se observa un ambiente agradable, espacios limpios y ordenados lo que da la impresión de tener implementado el concepto fábrica visual adecuada, operativamente hablando se percibe un ambiente laboral tenso y no armonioso como consecuencia de las múltiples tareas que deben realizar los actores y la administración

tradicional que se implementa en la misma lo que muestra un alto nivel de desaprovechamiento de la experiencia del personal que en el hotel.

- Se establece a partir del análisis una organización que no basa su quehacer en hecho y datos, sino se basan en la experiencia de algunos de los miembros del equipo de trabajo, lo que dificulta la toma de decisiones asertiva y en los momentos oportunos creando así altos niveles de incertidumbre y mal uso y asignación de los recursos requeridos.

Figura 5. Mapa de la cadena de valor propuesto.



En la figura 5, se evidencia una propuesta de valor más simple, con secuencialidad en los procesos, lo que propone una adecuada sincronización, asignación de roles y responsabilidades. Esto permitirá definir de una manera clara roles y responsabilidades personal requerido, así como también la conformación de equipos de trabajos ajustados a perfiles y a la experiencia. Esto permitirá también implementar un esquema de medición del desempeño lo que a su vez coadyuvará a la eliminación de despilfarros de recursos los cual estaba afectando de manera notorio la sostenibilidad de la organización.

#### 4 CONCLUSIONES

- Se observa un empresa que se equivoca en la definición de los recursos que se requieren para su operatividad, debido principalmente a que no cuentan con un enfoque de gestión basados en procesos, se basan más en la experiencia de sus administradores en el sector que en hechos y datos y a que se maneja el concepto de polifuncionalidad.
- Ante los eventos del Covid – 19, se puede establecer que la organización estudiada es altamente vulnerable y se ha visto bastante afectada, toda vez

que se ha visto en la obligación de detener sus operaciones, lo que ha implicado también eliminar puestos de trabajo. Pero en la medida que los efectos de la pandemia disminuyan deben determinar con la mayor exactitud posible los recursos requeridos para reinicio de operaciones de manera paulatina y además adaptar el sistema a la nueva forma de operar para garantizar el bienestar tanto de clientes internos como externos y devolver así la confianza y seguridad del mercado en el sector y estabilizarse rápidamente, lo que implica que deben contar con las tecnologías necesarias y el conocimiento pleno de sistema servuctivo para el logro de objetivos.

- Como se observa en la cadena de valor actual para su operatividad eran requeridos aproximadamente 35 funcionarios de planta en distintos niveles de la organización, con la nueva propuesta se evidencia una reducción de cerca del 50% de los requerimientos de personal sin afectar con esto la calidad en la prestación del servicio.

## REFERENCIAS

Aboal, D., Arias - Ortiz, E., Crespi, G., Garda, P., Rasteletti, A., Rubalcaba, R., Vargas, F. (2015). La innovación y la nueva economía de servicios en América Latina y el Caribe Retos e implicaciones de política. (D. Aboal, G. Crespi, & L. Rubalcaba, Edits.) Montevideo (Uruguay): Centro de Investigaciones Económicas (CINVE, Uruguay).

Arango Vásquez, F. A., & Rojas López, M. D. (2018). Una revisión crítica a Lean Service. Espacios, 9 - 26. Recuperado el 26 de 06 de 2020, de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n07/a18v39n07p09.pdf>

Arellano Díaz, H. O. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. Dominio de las Ciencias, 3(2), 72 - 83.

Asociación Española de Expertos Turísticos. (2020). Turismos Post Covid - 19: El Turismo Después de la Pandemia Global Análisis, Perspectivas y Vías de Recuperación. España: AECIT.

Briceño de Gómez, M. Y., & García de Berrios, O. (2008). La servucción y la calidad en la fabricación del servicio. Visión Gerencial (1), 21 - 32. Bustillo Castillejo, M., & De la Espriella Mendoza, Y. (2013). Determinantes del turismo vacacional de la ciudad de Cartagena de indias patrimonio histórico de la humanidad. 3er Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo. Cartagena de Indias (Colombia).

Garzón Sáenz, H., Ramos Franco, D., & Imitola Villa, S. (2018). Methodology for the analysis of the value chain in servucción systems: case industry of hospitality. Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Washington DC, USA, September 27-29, 2018 (págs. 362 - 373). Washington DC, USA: IEOM Society International.

Garzón Sáenz, H., Solana Garzón, J. M., Ortiz Piedrahita, G. A., & Cogollo Sepúlveda, J. (2017). Modelo Conceptual Para El Desarrollo De Estudio Del Trabajo Bajo Enfoque Lean En Sistemas De Servucción. Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management (págs. 875 - 886). Bogota (Colombia): IEOM Society International.

Gupta, S., Sharma, M., & Sunder M., V. (2016). Lean services: a systematic review. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(8), 1025 - 156. doi: DOI 10.1108/IJPPM-02-2015-0032

Hadid, W., Mansouri, S., & Gallear, D. (2016). Is lean service promising? A socio-technical perspective. *International Journal of Operations & Production Management.*, 36(6), 618 - 642. doi: <https://doi.org/10.1108/IJOPM-01-2015-0008>

Korstanje, M. E. (2010). As formas elementares da hospitalidade. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 4(2), 86 - 111.

Schuster, M. (2018). ¿Qué pasa con el sector servicios en América Latina? Nueva Sociedad.

Unión Temporal Universidad Jorge Tadeo Lozano, E. C. (2013). Diagnostico empresarial, Modelo empresa fuerte y Sostenible. Bogotá D.C.

Unión Temporal Universidad Jorge Tadeo Lozano, Ecopetrol, Confecámaras, Asocajas. (2013). Metodología para Diagnostico Especifico. Bogotá D.C.

Vásquez Gómez, R. A., & Osorio García, M. (2016). La hospitalidad en la prestación del servicio turístico. Una revisión sobre sus planteamientos teóricos en la revista *International Journal of Hospitality Management*, 2004-2013. *Turismo, desarrollo y buen vivir: Revista de Investigación de la Ciencia Turística -RICIT* (10), 43 - 75.

## SOBRE OS ORGANIZADORES

**Jorge Rodrigues** é economista. Licenciado, mestre e doutor em Gestão (ISCTE-IUL), com Agregação (UEuropeia). Mestre e pós-doutorado em Sociologia – ramo sociologia económica das organizações (FCSH NOVA). Professor coordenador com agregação no ISCAL – *Lisbon Accounting and Business School* / Instituto Politécnico de Lisboa, Portugal. Exerceu funções de direção em gestão (planeamento, marketing, comercial, finanças) no setor privado, público e cooperativo. Contabilista certificado. É investigador integrado no Instituto Jurídico Portucalense. Ensina e publica nas áreas de empresa familiar e família empresária, estratégia e finanças empresariais, gestão global, governabilidade organizacional, marketing, planeamento e controlo de gestão, responsabilidade social e ética das organizações.

<https://orcid.org/0000-0001-7904-0061>

**Maria Amélia Marques**, Doutora em Sociologia Económica das Organizações (ISEG/ULisboa), Mestre em Sistemas sócio-organizacionais da atividade económica - Sociologia da Empresa (ISEG/ULisboa), Licenciada (FPCE/UCoimbra), Professora Coordenadora no Departamento de Comportamento Organizacional e Gestão de Recursos Humanos (DCOGRH) da Escola Superior de Ciências Empresariais, do Instituto Politécnico de Setúbal (IPS/ESCE), Portugal. Membro efetivo do CICE/IPS – Centro Interdisciplinar em Ciências Empresariais da ESCE/IPS. Membro e Chairman (desde 2019 da ISO-TC260 HRM Portugal. Tem várias publicações sobre a problemática da gestão de recursos humanos, a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional, os novos modelos de organização do trabalho, as motivações e expectativas dos estudantes Erasmus e a configuração e dinâmica das empresas familiares. Pertence a vários grupos de trabalho nas suas áreas de interesses.

<https://orcid.org/0000-0002-7196-3838>



## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Ansiedade 161, 162, 163, 164, 165, 166

Anthropocene 245, 254

Asignación de recursos 7, 64, 70, 71

### B

Bathing waters 34, 35, 36, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 48, 49, 50

Bioética 194

### C

Calentador de agua solar 180, 181, 182, 183, 184, 191

Calentamiento global 97

Cidade 14, 15, 17, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33

Constitución 92, 214, 215, 216, 217, 221, 228, 229, 230, 231, 233, 240

Coordinando 86, 87, 92, 95, 96

Corporações 52, 53, 54, 55, 56, 57, 59, 60, 61

Corriente Directa CD 97

Corruption 245, 246, 247, 248, 251, 252, 253

Covid -19 64, 65, 66, 72, 71, 73

Cuidador formal 194

Culture 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 108, 234, 235, 247, 254, 255

### D

Densificación residencial 1, 2, 4, 5, 7, 12

Depressão 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167

Derechos de las mujeres 214, 215, 216, 229, 230, 231, 232, 233

Desenvolvimento urbano 14, 15, 16, 18, 21, 23, 25, 27, 33

### E

Economía social 116, 117, 118, 119, 121, 128

Economic disparity 245

Economy 107, 114, 130, 138, 247

Energía solar 98, 100, 106, 181, 182, 192

Equipamento 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33

Ergonomics 170, 172, 178  
Escola 51, 120, 158, 206, 210, 226, 234, 235, 236, 237, 239, 241, 242, 243, 244  
Espaço público 1, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 120, 209, 217, 232  
Estudante de gerontologia 194  
Expression 75, 76, 81, 83, 113  
Externalidades urbanas 1

## F

Formação 15, 19, 161, 163, 164, 165, 166, 167, 168  
Formação contínua 194, 201

## G

Género 118, 152, 155, 156, 159, 160, 162, 165, 167, 196, 214, 215, 216, 217, 220, 221, 222, 224, 227, 229, 230, 231, 232, 233  
Geographic Information Systems 34, 41  
Gestão da informação e do conhecimento 52, 53

## H

Harassment 161, 162, 164, 165, 168  
History 76, 79, 107, 113, 177

## I

Imaginários 86, 87, 88, 89, 94, 117, 155  
Indicators 112, 115, 136, 137, 138, 139, 140, 149, 150  
Indonesian 75, 76, 77, 79, 83, 84  
Industria de la hospitalidad 64, 66, 67, 71  
Instituciones 65, 95, 152, 157, 158, 159, 196, 199, 205, 207, 208, 209, 210, 234, 235, 237, 239, 240  
Integración sociolaboral 116, 117  
Interpretación judicial 214, 231  
Investigaciones interdisciplinarias 86, 87, 96

## L

Lean Services 64, 65, 67, 74

## M

Megalithic 75, 76, 77, 78, 79, 80, 82, 83, 84

Mercantilism 107

México 95, 96, 101, 103, 115, 122, 123, 125, 130, 133, 134, 135, 152, 160, 169, 170, 193, 196, 202, 234, 235, 236, 239, 240, 241, 243, 244

Mobbing 161, 162, 163, 164, 165, 167, 168

Modelo de negocio 122, 127, 129, 130

Musculoskeletal disorders 169, 170, 177, 178

Músicos autogestionados 117

## N

Nueva 5, 6, 73, 74, 127, 131, 215, 217, 221, 231, 234, 235, 236, 239, 243, 244

## O

Offices 170, 171

Ontologia 52, 53, 54, 56, 58, 59, 61

Orquestas de tango 116, 117, 118

## P

P2P 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 134

Patient Safety 136, 137, 138

Patriarcado 152, 158

Políticas 6, 12, 73, 114, 116, 120, 121, 125, 136, 137, 154, 158, 159, 160, 161, 163, 165, 166, 198, 212, 214, 216, 217, 228, 229, 231, 232, 234, 235, 237, 240, 244

Postural stress 170

Práticas 86, 87, 88, 89, 92, 93, 94, 119, 152, 154, 156, 157, 195, 197, 215, 216

Progresividad 203, 211, 212

## Q

Quality in Health 136, 138, 139

## R

Radiación 97, 101, 104, 105, 183, 184, 188, 190

Relação 14, 15, 16, 18, 19, 21, 23, 25, 28, 29, 30, 55, 57, 58, 88, 162, 163

Remisión 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212

Resistance 141, 148, 245, 248

Revocabilidade 203

Riscos Psicossociais 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168

Risk management 34, 35, 36, 41, 43, 49, 50

Risk of drowning 34, 36, 41

## S

Secretaries 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177

Sentencia 214, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 226, 227, 228

Servicios 2, 7, 64, 65, 66, 67, 68, 70, 73, 74, 108, 119, 122, 123, 126, 129, 130, 131, 134, 195, 197, 210

Servucción 64, 65, 73

Sexualidad 152, 153, 154, 156, 160, 227

Sistemas de informação 52, 53, 54, 59, 61

Solar 12, 97, 98, 100, 101, 103, 104, 106, 180, 181, 182, 183, 184, 186, 188, 189, 190, 191, 192, 212, 213

Stress 161, 162, 163, 164, 165, 167, 168, 170

## T

Term 75, 76, 83, 251

Trabalho 18, 19, 53, 60, 61, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168

Transformación digital 122, 133, 134, 135

Transnational corporations 245

Turismo 64, 66, 73, 74, 86, 107, 110, 111, 113, 114, 115, 122, 123, 124, 125, 127, 128, 129, 131, 132, 133, 134, 135

## V

Verticalización residencial 1, 6, 7

Violencia 156, 160, 162, 214, 215, 216, 217, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 237, 238, 239, 240, 243, 244

Violencia de género 214, 216, 220, 221, 222, 224, 227, 229, 230, 232, 233

## W

West 37, 45, 78, 80, 107, 248